



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una  
Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sanchez Santa Cruz, Yheny Marlit (orcid.org/0000-0002-5232-7633)

**ASESORES:**

Dr. Bustamante Coronel, Wilhelm (orcid.org/0000-0001-9204-4147)

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a las personas que más amo en el mundo, mis padres Julio y Doris los que me han brindado siempre su apoyo incondicional a lo largo de mi vida. De la misma manera se la dedico a mi hija Valery Arianna por quien cada día busco ser mejor. A mi esposo por su apoyo constante en cada momento. A los profesores Wilhelm y Alberto por su acompañamiento en cada proceso de esta investigación.

Yheny Marlit

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre guiarme en cada paso de mi vida, porque a pesar de las adversidades siempre se siente su presencia. A mis padres que desde siempre me inculcaron el deseo de superación constante. A mi esposo e hija por su apoyo y comprensión día a día.

De igual manera a la Universidad César Vallejo, a mis profesores en especial al Dr. Bustamante Coronel Wilhelm y al Dr. Gómez Fuertes, Alberto quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Yheny Marlit

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	15
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento: .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos: .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de Normalidad.....	19
Tabla 2 Tabla cruzada de hipótesis general.....	20
Tabla 3 Tabla de decisión .....	21
Tabla 4 Nivel de calidad de servicio en la Oficina Registral Sede Chota, 2023. ...	21
Tabla 5 Nivel de satisfacción del usuario en la oficina registral sede Chota, 2023 .....	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de calidad de servicio en la oficina Registral Sede Chota, 2023...	22
Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario en la oficina registral sede Chota, 2023 .....	23

## RESUMEN

En el presente trabajo se investigó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota – 2023, como objetivo general se planteó establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, transversal correlacional, la población estipulada fue de 1500 usuarios y se planteó la muestra con 65 usuarios recurrentes a la oficina registral. Se utilizó como técnica para recolectar datos la encuesta y el instrumento el cuestionario. Al 95% de confiabilidad, se determinó que si existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota 2023; se identificó el nivel de calidad del servicio, donde el 80% de los usuarios manifestaron que el nivel es bueno, esto quiere decir que la mayoría de usuarios consideraron que la entidad brindo un buen nivel de calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

In the present work, the quality of the service and the satisfaction of the user in the Registry Office of Chota - 2023 were investigated, as a general objective it was established to establish the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the user in the Registry Office of the Chota headquarters. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-correlational design, the stipulated population was 1500 users and the sample was raised with 65 recurring users at the registry office. The survey was used as a technique to collect data and the questionnaire was used as the instrument. At 95% reliability, it was determined that there is a positive relationship between the quality of the service and user satisfaction at the Chota 2023 Registry Office; The level of service quality was identified, where 80% of the users stated that the level is good, this means that the majority of users consider that the entity provides a good level of service quality.

Keywords: Service quality, user satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son piezas que tienen mucha importancia y son esenciales para el éxito de toda organización sea en el sector estatal, así como en el privado, actualmente las organizaciones, y los profesionales atravesamos un entorno altamente competitivo, lo que lleva a aumentar esfuerzos para cumplir con las exigencias que el usuario manifiesta y así poder ofrecer bienes y servicios de calidad.

Varias investigaciones llevadas a cabo a nivel internacional por ejemplo Izquierdo (2021), nos hablaron sobre la efectividad con que se dan los trámites dentro de una organización, se dice que existe una gran problemática relacionada con la satisfacción de los usuarios, ya que no se llega a cubrir con las expectativas y demandas que el usuario requiere, lo que lleva a perjudicar la imagen de las instituciones, ya que la mala experiencia que un usuario lleva es mucho más compartida en su entorno que aquella experiencia buena que puede tener otro usuario.

En Brasil, según Morais (2020), señaló que distintas entidades tanto públicas como privadas buscaron ir por la ideología de la gestión de calidad en sus procedimientos, y así contar con la acreditación de certificados estándares de calidad como los desarrollados por International Organization For Standardization (ISO 9001), el cual desarrolló principios de calidad: centralizarse en el cliente, liderazgo, enfoque del proceso, compromiso con la gente, toma de decisiones basadas en hechos, gestión de reclamos.

En su tesis titulada perspectivas para mejorar la atención al cliente en las empresas públicas de Guayaquil, Araceli (2019) afirmó que existen muchos desafíos para brindar una excelente atención al cliente, particularmente por los largos tiempos de espera, no brindan una rápida solución a sus reclamos, no brindan un trato adecuado al usuario, la autora sugirió la asignación de un personal destinado a orientar y encaminar al usuario.

Todas las instituciones públicas deben estar a la altura de las expectativas del público dadas las necesidades de la sociedad y la creciente conciencia de los derechos de las personas. En ese contexto, Waissbluth (2021) mencionó que, un

Estado al servicio de la sociedad ofrecerá un aporte indispensable siempre y cuando responda de manera efectiva a sus necesidades y demandas por medio de sus instituciones.

De acuerdo con la Ley N.º 27658, Ley Básica para la Modernización de la Administración Pública, publicada en el Diario Peruano (2023), las dependencias, organismos y procedimientos del Estado Peruano deben actualizarse y así cumplir con el fin público que es mantener un Estado con organizaciones modernas, eficientes, eficaces, transparentes y al servicio del ciudadano y sus derechos.

Según la Organización de los Estados Americanos (2018), Perú firmó la Carta Iberoamericana de Calidad en gestión pública, que tuvo como finalidad impulsar una mentalidad relacionada con la calidad y excelencia en la gestión pública, se desarrollen principios que ayuden a otras instituciones en la reestructuración de sus políticas, procedimientos y mecanismo que desarrollen la mejora continua de la calidad de su Gestión Pública.

Por otro lado, Aldás (2022), indicó que también es necesario fortalecer la organización interna para potenciar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del usuario, considerando a los colaboradores como pieza principal. De la misma manera, Drew (2021), señaló como importante la medición del desempeño de toda la cadena del procedimiento que se necesita para poder llevar a cabo la generación de productos y servicios basándose en la evaluación de eficacia y eficiencia.

En ese sentido la institución pública que se investigó, se encontró dentro de la problemática descrita; es el caso de la SUNARP y es que, investigaciones recientes hechas a esta entidad, muestran que, aunque se implementaron diversas iniciativas para mejorar la atención al usuario y aumentar su satisfacción, los resultados no han sido muy favorables y no se logró del todo la optimización de su prestación de servicios.

Así lo afirmó Vargas & Limache (2020) en su artículo sobre la incidencia en la satisfacción de los usuarios en función a los servicios registrales recibidos en la SUNARP de Tacna. Descubrieron que dichos servicios, se demostraron deficientes y la satisfacción del usuario fue baja. Pérez (2022) hizo hallazgos similares, quien encontró que predominaba la insatisfacción del usuario y también resaltó que, la

insatisfacción provenía de problemas relacionados a la tardía atención en la calificación de títulos, barreras burocráticas, actitud de los colaboradores, etc.

Se planteó como problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota, 2023?, y específicamente: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la Oficina Registral sede Chota, 2023?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota, 2023?

Respecto a la justificación, fue de relevancia social ya que esto permite a la administración la creación de propuestas y estrategias que permitan el mejoramiento de la satisfacción de sus usuarios. Contó con justificación teórica, como nos dice Ñaupas et. al. (2018), al haber estudiado esta teoría, la investigación logró innovar más, logró analizar y aportar soluciones a los problemas estudiados. Terán, et al. (2021) calificó de importante y necesario, la evaluación continua de las instituciones, debido a que, de esta manera se pudo implementar mejoras que beneficiaron el desarrollo de las mismas. Por último, tiene justificación metodológica tal como lo dijo Ñaupas et. Al. (2014), una investigación cuenta con justificación metodológica cuando se demuestre que las técnicas y equipos de investigación específicos pueden ser aplicados a otros estudios con un diseño similar.

El objetivo principal fue establecer qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota y los específicos: Identificar el nivel de calidad del servicio en la Oficina Registral de Chota, 2023 y Determinar la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota, 2023.

Las hipótesis son: Afirmativa H1. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota, 2023. Nulo Ho. No existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presentaron aquellos antecedentes a nivel internacional sobre las variables de estudio:

Amanullah, Mahamudu & Hafez (2021) en su investigación cuyo objetivo consistió en conocer que repercusión tiene brindar un servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la biblioteca de Bangladesh, utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo. Los resultados demostraron que el coeficiente de determinación múltiple fue  $R^2 = 0.629$ , lo que significa que el 62.9% manifestó que la satisfacción del usuario de la biblioteca se ve reflejada mediante variables independientes que incluyen tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la el 37,1% restante se puede atribuir a otros factores que no se estudian.

Muhammad & Yohanes (2021) en su estudio "Service Quality and User Satisfaction of Border Area Library Services". El objetivo fue determinar la descripción de la calidad de los servicios bibliotecarios en las Bibliotecas Regionales de la zona fronteriza de la Regencia de Timor Central Norte y determinar la descripción de la satisfacción de usuarios de servicios bibliotecarios en las áreas fronterizas en North Central. La recolección de datos se llevó a cabo a través de técnicas de observación, entrevista y documentación. Los resultados mostraron que la descripción de la variable calidad fue bastante buena mostrando indicadores como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. En cuanto a descripción de las variables de satisfacción del usuario del servicio en base a indicadores: calidad de los productos/servicios; no satisfactoria, se acumula que se sigue utilizando el sistema manual en los servicios de la Biblioteca Distrital Oficina del Distrito Fronterizo.

Gancino (2020) realizó una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad pública de Ambato, Ecuador. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, se buscó establecer el nivel de las variables estudiadas, su muestra fue de 379 usuarios, utilizando como técnica la encuesta. Halló que el 63.33% de los clientes se encontraban insatisfechos, el 24.89% satisfechos; asimismo, el 72.81% de los usuarios expresaron que no cumplieron sus expectativas respecto al tiempo de espera y cortesía. El 80.21% señaló que sus

instalaciones fueron pésimas, el 76.25% y 74.67% expresaron negativa ante las interrogantes sobre acceso eficiente a información y rapidez de atención. El 71.51% concordó estar insatisfecho con el servicio recibido en esta institución. La dimensión de las expectativas del cliente y la calidad percibida tienen una relación positiva no significativa, con un valor de 0,652 y un p-valor de 0,000, según los hallazgos del estudio.

Respecto a la primera variable, Vargas (2020) investigó sobre la gestión administrativa e incidencia en la calidad del servicio de un registro civil en Ecuador. De tipo descriptiva, analítica, utilizó la entrevista y la encuesta. Entre sus resultados determinó que, el 50% de los encuestados opinó que el servicio que recibió fue regular y un 40% que la atención fue pésima; el 88% declaró que, la atención a los usuarios debía mejorar. El 100% expresó que se debería controlar el tiempo de espera para la atención. El 75% consideró que era muy importante para la institución mejorar su gestión administrativa y que se genere capacitación continua para los colaboradores. El 25% señaló que no estaba satisfecho con los valores de servicio y el 100% estuvo de acuerdo con espacios de información para el usuario. Por último, el autor señaló que, factores como falta de atención, la demora en la atención, costo por servicio, y capacitaciones de los trabajadores, incidieron en cómo el usuario percibía al servicio.

A nivel nacional, existieron muchas investigaciones respecto a las dos variables de estudio, Castro (2022) estudió sobre la correlación entre la calidad de servicio y publicidad registral en una oficina registral en Ancash. La investigación fue cuantitativa, diseño no experimental, correlacional. Su muestra fueron 332 usuarios. Utilizó la encuesta con técnica. Según los resultados se demostró que el 47.9% de usuarios señaló que existió un regular nivel de calidad de servicio en cambio el 49.4% aseguró que el nivel publicidad registral también fue regular. Concluye que según el análisis realizado ambas variables presentaron una relación directa fuerte y existió relación proporcional entre ambas.

Del mismo modo, Bazán (2022) estudio las mismas variables de estudio del archivo registral en Ancash. La muestra fue de 50 usuarios de tres oficinas registrales, el estudio fue cuantitativo correlacional, se usó la encuesta, planteándose analizar la correlación entre sus variables. Los resultados demostraron que el 62% de los

encuestados manifestaron un nivel bueno en elementos tangibles; con respecto a la dimensión fiabilidad el 52% manifestó que existió un buen nivel y el 34% que el nivel es muy bueno; en cuanto a capacidad de respuesta el 50% manifestó que existió un nivel muy bueno y el 38% indicó que el nivel fue bueno; en lo que respecta a seguridad se evidenció que el 42% de los encuestados manifestaron que fue óptimo y el 50% muy bueno; finalmente en cuanto a empatía, el 44% manifestó que existió un nivel muy bueno. Concluyó que, existió una correlación importante en las variables donde el valor de Rho de Spearman fue igual a 0.679, con un p-valor = 0.000.

López (2022) en su estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario en Lima Metropolitana realizó una investigación básica, cuantitativo no experimental correlacional. Obtuvo una muestra de 46 usuarios utilizó el cuestionario. Según los el análisis el 58.7% de encuestados dijo que el nivel para cada variable era malo, el 32.6% que es regular y solo el 8.7% de ellos manifestaron que es buena. Concluyó que las variables estudiadas están directamente relacionadas, donde el valor de Rho de Spearman fue igual a 0.519 y el p-valor igual a 0.000.

De la misma manera, las variables fueron estudiadas en otras entidades estatales, Sanabria (2022) investigó sobre la correlación entre calidad en la atención y satisfacción de usuarios en una oficina de Ica. Usó la encuesta aplicada a una muestra de 220 usuarios de dicha oficina; los resultados analizados arrojaron que la relación entre las variables es óptima del 0,956 entre ellas, con un P valor de 0,00 y un 95% de confianza. Señaló que es de gran importancia desarrollar estándares de calidad, porque de esa manera repercutirá en la satisfacción de sus usuarios y ayudará al desarrollo y empoderamiento de esta.

Utilizando una estrategia cuantitativa y un diseño transversal no experimental adecuado, Inafuku (2021) también investigó las mismas variables de la presente investigación en el registro de Chepén, de tipo cuantitativo correlacional, uso la técnica de la encuesta con una muestra de 130 usuarios, los resultados mostraron que la relación es directa donde el Rho de Spearman fue igual a 0.868 y el p-valor = 0.000, menor al valor de significancia 0.01.

A nivel local también fueron evaluadas las variables de estudio en la misma y otras entidades públicas. Estrada (2022) estudió las mismas variables, utilizó una metodología cuantitativa, correlacional. Su muestra se estableció en 196 usuarios. Sus principales hallazgos demostraron que el 60.71% de usuarios manifestaron que el nivel de calidad de servicio es medio, el 20.41% que es alto y solo el 18.88 de ellos indicaron que el nivel es bajo. Concluyó que existió correlación positiva media, donde el Rho Spearman tuvo un valor de 0.589 y fueron directamente proporcionales.

La siguiente investigación se realizó en la misma entidad que el presente estudio, sin embargo; se desarrolló en otra oficina y, en un determinado tiempo (transversal). Esta pesquisa obtuvo resultados diferentes a los anteriores. Saavedra (2021) estudió sobre cómo incidió brindar un servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la oficina registral de Chiclayo en 2019. De tipo cuantitativa, experimental, correlacional. Su muestra se basó en 384 usuarios. Utilizó la técnica de encuesta. Según los resultados el 67% de los encuestados manifestaron que se estar conformes con el servicio. Concluyo que existió una alta relación de las variables donde el valor de R de Pearson fue igual a 0.892.

El autor Pérez (2022), respecto a la revisión teórica de calidad de servicio nos brinda la fundamentación teórica para este punto se basó en los rasgos administrativos de la teoría clásica de Fredrick Taylor su objetivo fue conseguir mejoría y eficiencia en los procesos administrativos de una organización, señaló una clave para lograr la máxima productividad y es evaluar las actividades de los trabajadores mediante una gestión correcta. La cooperación humana en la entidad asegura lograr mejores resultados a través formación constante en sus obligaciones a favor de la máxima producción de la empresa. La teoría descrita dio aportes positivos con funciones básicas y aplicables a cualquier institución de servicio.

El CLAD (2018), afirmó que el término "calidad" se refiere a un conjunto de cualidades o atributos que posee algo y que permiten evaluar su valor. Bajo un enfoque similar, la calidad estará presente siempre que se realice un producto o servicio de acuerdo con estándares y cumpla requerimientos (como el ISO 9000,

para asegurar calidad) buscará satisfacer y/o cumplir con expectativas del cliente/usuario. Es decir, al final la calidad tendrá que traducirse en satisfacción.

Según Evans & Lindsay (2008), la calidad es fundamental por lo que a través de ella se busca la lealtad de los usuario o clientes, asegurar la calidad está relacionado con la excelencia en sus dos aspectos primero el diseño de bienes y servicios y la calidad que se ofrece durante el proceso.

Según Gadea (2000), refiriéndose a calidad en servicios, nos señaló distintos aspectos de cualquier producto: Intangibilidad ya que no se puede almacenar, este punto es fundamental la rapidez de respuesta y prevención en el aumento de la demanda. Heterogeneidad dado que, los servicios no se pueden estandarizar, en calidad de servicios se trata de dar atención personalizada. Inseparabilidad ya que el cliente/usuario presencia procesos de su servicio al mismo tiempo que es atendido. Finalmente, al hablar de calidad de servicios públicos, también se presentan aspectos distintivos al ámbito privado. En primer lugar, su objetivo es maximizar el bien público, debe garantizar equidad, normalmente representa un monopolio y los servicios públicos de calidad son satisfactorios para los usuarios.

Al respecto y en un plano nacional, según el Diario el Peruano (2023), en el sector público la calidad de servicios hace años ha estado arrastrando los mismos problemas que afectan la gobernabilidad democrática. El tiempo de espera en estas instituciones por lo general es largo, sus instalaciones deficientes e inadecuadas, sumado a requisitos muchas veces innecesarios y a personal de atención sin conocimiento sobre los servicios, etc. han hecho que los ciudadanos muestren insatisfacción desde hace un tiempo. El Estado por ello, en los últimos años ha trabajado en mejorar los servicios que ofrecen sus instituciones por medio del proceso de modernización, Ley N° 27658, y busca conseguir mejores resultados en comparación a años anteriores.

El autor Ventura (2020) en dicha reforma, mencionó que se ha considerado aspectos importantes para incrementar la calidad de los bienes y servicios proporcionados a los residentes. Esto incluyó diseñarlos y desarrollarlos considerando las necesidades y expectativas de estos, teniendo en cuenta, los métodos de servicio accesibles, utilización de las TIC y técnicas de dialogo con la



gente, con entidades y otros medios que ayuden a incrementar la calidad de un objeto o servicio público.

Se logró analizar si un servicio es calidad y busco respuestas a las hipótesis, tomando el modelo multidimensional SERVQUAL, ya que, se buscó evaluar la incidencia de la calidad de servicio frente a las expectativas y la percepción de usuarios. La brecha positiva de este modelo indicó que las expectativas de los usuarios se han cumplido, y la brecha negativa, marcará insatisfacción y a su vez deficiencia.

Respecto a la teoría de SERVQUAL elaborado por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, según Izquierdo & Anastacio (2021), tuvieron como finalidad obtener conocimiento sobre percepciones del cliente en cuanto a la calidad de servicios recibidos. El modelo se estableció en 5 dimensiones: aspectos tangibles, aspectos de fiabilidad, aspectos de seguridad, de capacidad de respuesta, y empatía, dimensiones que se miden en 22 reactivos por un instrumento.

La Fiabilidad, según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), es la capacidad de respuesta reflejado en la intención de servir al ciudadano en plazos adecuados; seguridad otorgará confianza al usuario por parte de los colaboradores; empatía es el interés que proporciona que da la entidad al usuario; Y los elementos tangibles que conforman todo aquello visible y palpable que pueden ser inmuebles, incluso individuos que participan directa o indirectamente en el servicio. La unión de las dimensiones expuestas han de contribuir al progreso de las entidades sobre su calidad de servicio.

Así mismo, Chacón y Rugel (2018), señalaran que dicho modelo, está en vigencia desde 1988 y mide las expectativas del cliente y las percepciones de calidad. Está formado por las variables tangibles e intangibles del servicio y los factores incontrolables e impredecibles. Fiabilidad referida al servicio, sensibilidad será la disposición para ayudar al usuario, seguridad será la habilidad para propiciar credibilidad y confianza, la empatía determinará el nivel de atención personalizada y los elementos tangibles son los ambientes, infraestructura, RR.HH., etc.

Según Matsumoto (2014), calidad significó hacer un bien o servicio excelente. Realizar las actividades de la mejor manera. Es hacer o reproducir los bienes y servicios de manera perfecta, siempre complaciendo al cliente o usuario.

Para explicar las dimensiones de la variable calidad de servicio basado en el esquema general no basamos en los autores Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1992)

La dimensión tangibilidad, según Gómez (2023), está referido a los elementos tangibles o visibles como mobiliario, instalaciones, medios digitales, personal presentable o materiales informativos.

Capacidad de respuesta según Pérez (2022), es la predisposición que tiene el personal para atender a los usuarios y brindar servicios rápidos y oportunos. Se evalúa con indicadores como: los trabajadores de la institución ofrecen servicios rápidos, brindan una respuesta a las dudas, resolución de quejas y da seguimiento al usuario.

En la dimensión confiabilidad, según Pérez (2022), se mide la eficacia que ocurre cuando el servicio se logra sin contratiempos. La eficiencia esta referida a que el servicio otorgado cumple con lo prometido. La efectividad al buen desempeño de los procesos de la entidad. La repetición que a veces es necesaria para mejorar la experiencia del usuario y la gestión de problemas indica que es importante para la entidad actuar rápida y debidamente.

En la dimensión seguridad, según Pérez (2023), está conformada por aquellas cualidades que generan confianza a los usuarios, como el nivel de conocimientos de los procedimientos, amabilidad, disponibilidad de tiempo y credibilidad. Se evalúa con preguntas como: El comportamiento del colaborador le inspira confianza.

La dimensión empatía según Pérez (2022), se refirió a la atención personalizada, cada usuario es distinto, por ello sus necesidades son diferentes. Los colaboradores en este punto son la pieza fundamental.

Según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), exponen que las dos variables de estudio son actitudes que guardan relación, pero no son sinónimos entre sí.

La satisfacción del usuario (dependiente). En la teoría sobre satisfacción se entiende que, sentir satisfacción es cuando una prestación satisface alguna necesidad humana, y cumpliendo deseos o expectativas.

El término satisfacción del cliente es un tema que tiene mucha importancia en el sector privado, ya que según el resultado que se perciba del cliente repercutirá para saber si retornará para una segunda atención, algo distinto ocurre en las entidades del sector público, ya que estas brindan servicios únicos, obligando a la ciudadanía a ir a las oficinas públicas, a pesar de que en muchas de ellas reciban un mal trato al usuario, por lo que las instituciones están obligadas a que el servicio que brindan sea de calidad y esto se logra a través de la modernización de sus procedimientos y la constante preparación del personal.

Respecto a la satisfacción de los usuarios según Izquierdo (2021), se entendió como la comprobación interna que hace un usuario respecto a sus necesidades atendidas en la entrega de servicios. Se determinó entonces que depende de la calidad del servicio para que la satisfacción sea buena. Por ello, los esfuerzos en la calidad de atención se ven reflejados en el regreso del usuario a la entidad. Así mismo, lo expresa Ruiz (2021) la satisfacción de los usuarios es el fin de toda organización que busca brindar servicios de calidad.

Según Van Dijk y Schodl (2017), las organizaciones deben ser capaces de implementar programas y utilizar herramientas para recopilar datos precisos para poder tomar decisiones que eleven el calibre de los servicios que ofrecen para lograr que un usuario se vaya satisfecho.

De la misma forma, López (2020) aportó que, la satisfacción se formará como consecuencia a la experiencia del uso de servicios y de sus expectativas previas.  $Satisfacción = experiencia - expectativas$ . De la misma manera Izquierdo (2021), señaló que la satisfacción en torno al servicio de las entidades será positiva siempre y cuando el usuario haya cubierto sus dudas, consultas, reclamaciones, quejas u otros conflictos. Si la experiencia final es diferente de las expectativas, se producirá insatisfacción y viceversa.

De manera similar, según Syahidul et al. (2020), la satisfacción del usuario se basa en cuánto desea una empresa que sus clientes estén satisfechos con cada

producto o estrategia comercial., es crucial que las empresas presten mucha atención a cada proceso.

Según Nonhlanhla (2017), aplicar un constante control de la satisfacción del cliente con los servicios ofrecidos también es crucial porque nos permite identificar fallas u otros factores que contribuyen a incidentes en la atención médica. Entonces podremos satisfacer con éxito la demanda y expectativas iniciales de las personas.

Los autores Vargas & Limache (2020), nos mencionaron que la brecha entre las expectativas de un cliente y cómo percibe realmente una adquisición de bien o servicio es lo que llamamos satisfacción. Lograr satisfacción significa el retorno del usuario para adquirir un bien o servicio que además lo recomiende y genere opiniones positivas sobre el mismo.

Del mismo modo, López (2020) enfatizó que, una entidad ha de procurar el cuidado al usuario, enfocándose en desarrollar técnicas para optimizar la atención, porque de lo contrario la prestación del servicio sería incompleta y el objetivo de la institución no se estaría cumpliendo. En este punto, Ruiz (2021) señaló la importancia de diferenciar las expectativas del usuario con su percepción de los servicios que recibe, ya que, al evaluar, algunos usuarios se consideraron satisfechos si los servicios cubrieron o excedieron sus expectativas, mientras que otros, con expectativas bajas, se consideran satisfechos con servicios que apenas cubren sus necesidades. Es decir, las mediciones e impresiones de calidad de los servicios son diversas debido a la percepción individual del usuario.

Para el desarrollo de la segunda variable se consideraron los parámetros o dimensiones estudiados por Lai (2019), la expectativa, percepción y conformidad. La primera dimensión expectativa, el usuario espera que sus demandas sean completadas a través de una calidad de servicios alta. Las expectativas son una mirada en el interior del usuario. La segunda dimensión de percepción es la opinión que el usuario obtiene después de recibir los servicios de la entidad. Los usuarios otorgan una valoración frente al servicio. Se puede evaluar con preguntas sobre si recibió una atención adecuada, si fueron los colaboradores eficientes, corteses, si se sintió cómodo con la atención, si resolvieron sus dudas, etc. Además, se tiene que tomar en cuenta que en esta dimensión los colaboradores son importantes ya

que ellos desarrollan la prestación de los servicios. La tercera dimensión de conformidad es importante dentro de la satisfacción, ya que, es la culminación del proceso, el usuario asistió con expectativas personales sobre el servicio, luego, al recibir los servicios en base a su percepción, formó su opinión o valor sobre este. Ahora en esta dimensión, se llega a la etapa de calificación, es decir al nivel de valoración de conformidad o inconformidad frente a su experiencia con los servicios recibidos.

Así mismo, Kotler y Armstrong (2012) señalaron la existencia de tres puntos claves que demuestran la satisfacción del cliente (aplicable a entidades públicas también), desempeño recibido, expectativas y el nivel de satisfacción. El desempeño recibido está referido a la valuación que hace el consumidor luego de obtener el producto o servicio. De la misma manera los autores Vargas & Limache (2020), señalaron que un cliente satisfecho ofrecerá lealtad solo hasta que encuentre una empresa mejor, el cliente insatisfecho cambiará de inmediato de empresa y finalmente, el cliente complacido ofrecerá lealtad incondicional.

En la dimensión de expectativa, según Martínez (2023), este término según Real Academia de España es la esperanza de conseguir algo o realizarlo.

Al respecto, una revisión de investigación realizada por Izquierdo (2021) indicó que existen muchos estudios tanto en el país como en el extranjero para comprender la percepción de los consumidores sobre si un servicio es de calidad o no.

Dimensión de percepción, este término definido por Real Academia Española es una sensación personal resultado de una impresión material que se representa en los sentidos corporales de la persona. Blank (2013), señaló que la percepción es una imagen que el consumidor creó a partir de interacciones con las empresas como comprar producto o usar servicios, influyendo incluso cosas básicas como las instalaciones, logotipos, uniformes del personal, etc.

Sobre la dimensión conformidad, según Pozo (2020), se entiende que es el indicio final para conocer si está o no satisfecho el consumidor respecto al servicio recibido o el producto usado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue básica, tal como nos menciona Gersbach et al. (2018) utilizando una investigación de este tipo incrementamos conocimientos sobre cierto tema.

##### **3.1.2 Diseño de investigación:**

Según Creswell (2017), el diseño es el proceso de indagación comienza con el planteamiento del problema, seguido de la hipótesis para ser probada a través de la investigación. Luego hay que encontrar la forma de responder a la interrogante de investigación, lo que requiere de una estrategia para recopilar la información necesaria.

Se utilizó el diseño no experimental con corte transversal, ya que, por lo que manifiesto Baptista, Fernández & Hernández (2010) se trató de una investigación en donde se desarrolló sin manipular los resultados de estudio es decir las variables fueron independientes; se observaron las distintas dificultades que se presentaron en caja y orientación de la oficina registral de Chota.

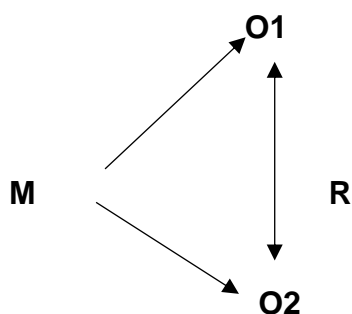
Se utilizó un nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. Según nos manifestó Sánchez et al (2018) el nivel correlacional está referido en el análisis de ambas variables de estudio, se creó una relación entre las mismas de causa o efecto, se consideró los objetivos y el problema de investigación planteado.

El enfoque cuantitativo, se utilizó ya que, según Baptista, Fernández & Hernández (2014), esta investigación fue una sucesión de procesos de manera secuencial y probatoria, se siguió un orden ya establecido que partió desde una idea y se fue delimitando en el proceso de la investigación, para luego obtener determinados resultados. De la misma manera según Otero (2018) este enfoque inicio con el planteamiento de objetivos y preguntas de investigación, luego se analizaron y convirtieron en hipótesis, es decir inicio con una idea que el autor fue delimitando.

Fue de diseño no experimental con un tipo transversal por lo que como nos mencionó Quispe E. y Herrera L. (2021) no existe manipulación de variables, ya

que se observaron de la misma manera de cómo se presentaron los hechos, para posteriormente analizar dichos resultados.

La estructura de la investigación se determinó de la siguiente manera:



Se entendió como:

M: Muestra

O1: Calidad del servicio

O2: Satisfacción del usuario

R: Relación

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### Variable Independiente- Calidad del servicio

##### Definición conceptual:

Según Castro (2022), se entiende que es un patrón que sirve para la implementación de estrategias encaminadas a conocer la satisfacción del usuario. Es la brecha entre lo experimentado por el cliente y las expectativas del mismo.

##### Definición operacional:

Para entender la calidad de servicios en esta investigación y en razón a buscar respuesta a las hipótesis planteadas, se tomó el modelo multidimensional SERVQUAL, ya que, se deseó evaluar la incidencia de la calidad de servicio sobre las expectativas y la percepción de los usuarios.

Las dimensiones identificadas fueron: aspectos tangibles, aspectos de fiabilidad, elementos de seguridad, capacidad de respuesta, y empatía.

Indicadores: Mobiliario en buenas condiciones, Software modernos, el personal ofrece un servicio rápido, solución a quedas, atención eficiente, atención eficaz, nivel óptimo de conocimientos por parte del personal, lenguaje claro y preciso, amabilidad, se sabe escuchar al usuario.

### **Variable Dependiente- Satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual:**

Según Oliver (2014), es la diferencia entre la expectativa y la percepción que el cliente obtiene sobre el producto recibido. Es como una apreciación personal que se genera después de tener una experiencia de consumo de un producto o servicio.

#### **Definición operacional**

Según autores como Vargas & Limache (2020), se refiere a los resultados esperados luego de otorgar un bien o servicio y conseguir cubrir con la demanda de los usuarios, por lo tanto, lograr sus expectativas y deseos es lograr las metas de cualquier organización, lograr un nivel bueno de satisfacción. Lograr satisfacción significa el retorno del usuario y además que este recomiende y genere opiniones positivas sobre el mismo.

Las dimensiones que se utilizaron en esta variable: la expectativa, percepción y conformidad.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1 Población:**

De acuerdo con Arispe et al. (2022), se entiende por población al grupo de elementos que tienen algo en común y están ubicados en un espacio determinado.

De la misma manera según Carrasco (2006) se entiende que es una porción de la población y que además la representa, tiene como objetivo de ser imparcial para que de esta manera se obtengan resultados que puedan generalizar a toda la población.

La población de estudio en esta investigación se determinó tomando en cuenta el mes en donde mayor número de usuarios concurrió a la oficina en el año 2022, siendo este el mes de octubre, lo cual dio como resultado un total de 1500 usuarios.



Criterio de inclusión, serán incluidos todos usuarios que concurran a la oficina Registral de Chota.

Criterio exclusión, ninguno.

### 3.3.2 Muestra:

Los autores Sampieri y Mendoza (2018) señalaron que la muestra es una fracción de la población y se realiza cuando está formada por un promedio de 300 personas a más, ya que el número es extenso; por lo que se presenta la siguiente fórmula para poder calcularla.

$$n = \frac{z^2(p*q)N}{E^2(N-1)+z^2(p*q)}$$

#### Cálculo:

$$n = \frac{(1.64^2(0.50)(0.50)(1500)}{(1500-1)(0.1)^2+(1.64)^2(0.50)(0.50)} = 65$$

Por lo tanto, la cantidad de usuarios con los que se trabajó es de 65 usuarios, lo cual se le conoce como tamaño de la muestra.

**3.3.3 Muestreo:** La técnica que se utilizó fue un muestreo probabilístico.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta como procedimiento para la recopilación de datos.

Se usó el cuestionario como instrumento, según Hernández y Mendoza (2018), mencionan que es una recopilación de puntos sobre el tema de estudio para evaluar las respuestas frente a las preguntas e hipótesis.

Se ha elaborado un cuestionario con escala Likert, de calificación del 1 al 5, en aplicados a personas concurrentes a la oficina de Chota, según la muestra planteada, en donde podrán manifestar su nivel de acuerdo o desacuerdo.

Para validar el instrumento utilizado se cuento con la venia de tres expertos que contaron con maestría, y con una amplia experiencia profesional.

### **3.5. Procedimiento**

Primeramente, se procedió a solicitar el permiso para poder aplicar el instrumento en la oficina registral de Chota, y coordinar la fecha en que se desarrollara, se ejecutó de manera presencial, el instrumento fue aplicado en hojas sueltas impresas y así poder procesar la información estadísticamente, teniendo debido cuidado para que se desarrolle de lo más transparente posible y no sean manipuladas las respuestas obtenidas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Habiendo aplicado el instrumento y habiendo recabado toda la información se inició el proceso de los datos, para eso se usó primeramente el Excel y posteriormente el SPSS versión 25, y así pudo ser procesado y mostrado en tablas y figuras, así como su análisis e interpretación debida, posteriormente se procedió a realizar el informe en el cual van plasmados los resultados y conclusiones que se lograron obtener.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Este tema fue de mucha importancia ya que esto ayudo a tener un alto porcentaje de confiabilidad respecto de los resultados obtenidos; además de haber cumplido con los requerimientos y procedimientos que la universidad solicita, se ha hecho uso de las normas APA 7ma edición, de la misma manera se procedió con el procedimiento que el método científico dispone, además de cualidades como la veracidad, honestidades respecto al recojo y análisis de la información brindada por los usuarios. La presente investigación busco dar solución al problema planteado siguiendo principios y valores de ética y moral.

## IV. RESULTADOS

Una vez que se recolectaron los datos a través del instrumento utilizado y luego de haber procesado los datos recolectada se pasó a exponer y analizar los resultados, para eso se realizó una prueba de normalidad.

### PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV-SMIRNOVA

Hipótesis

H0: La distribución de la muestra no es normal

H1: La distribución de la muestra es normal

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Regla de decisión

Si  $p\text{-valor} \leq \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p\text{-valor} \geq \alpha$ , no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 1

Prueba de Normalidad

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadist	Gl	Sig.	Estadís	Gl	Sig.
Calidad de servicio	,077	65	,006*	,981	65	,004
Satisfacción del usuario	,142	65	,000	,906	65	,001

Análisis

Se evidenció en la tabla que los datos de la muestra fueron igual a 65 trabajadores; por lo tanto, se consideró utilizar la prueba Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor obtenido de calidad de servicio fue igual a ( $p = 0.006 \leq \alpha = 0.05$ ) y satisfacción del usuario fue igual a ( $p = 0.000 \leq \alpha = 0.05$ ), entonces se puede decir que hubo evidencia suficiente para excluir la hipótesis nula. Se indicó en el resultado que los

datos siguen una distribución normal. Es por esto que se utilizó la prueba de Chi cuadrado para hallar la relación entre las variables, que según la autora Vásquez (2021), nos mencionó que esta prueba es utilizada para saber si existe o no relación entre ciertas variables.

#### 4.1. Análisis de los resultados

##### 4.1.1. Contrastación de hipótesis general:

Enunciado: Se comprobó con un 95% de confiabilidad la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina registral de Chota 2023.

Planteamiento de hipótesis general

H0: No existe relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota 2023.

H1: Si existe relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota 2023.

Tabla 2

Tabla cruzada de hipótesis general

Nivel de satisfacción del usuario		Bueno	Regular	Malo	Total
Nivel de Calidad de servicio	Bueno	47	0	5	52
	Regular	0	6	0	6
	Malo	0	5	2	7
Total		47	11	7	65

Regla de decisión:

<b>Si <math>\chi^2_c \geq</math> (datos)</b>	<b><math>\chi^2_{(\alpha,gl)}</math> (tabla)</b>	<b>se rechazará Ho</b>
--	--	------------------------

<b>En la tabla Chi2 ubicamos el valor de <math>X^2</math></b> $\alpha = 0.05$ $gl = (3-1)*(3-1) = 4$
--

Si  $X^2_c \geq 9,4877$ , se rechazará H0. Los grados de libertad son iguales a: (número de filas -1)(número de columnas -1)

Tabla 3

Tabla de decisión.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 30,128 <sup>a</sup>	4	,000	,000	,000
N de casos válidos	65				

Como el valor  $X^2_c = 30,128 \geq 9,4877$ , se rechazará  $H_0$

#### Análisis

Hubo suficientes datos estadísticos que demostraron una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la oficina registral Chota con un nivel de confianza del 95 %. Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna porque el valor de chi-cuadrado de los datos obtenidos es igual a 30,128 y esta fue superior al valor de la tabla de chi-cuadrado igual a 9,4877.

#### 4.1.2. Contrastación de objetivo específico 1:

Se identificó el nivel de calidad del servicio en la Oficina Registral sede Chota.

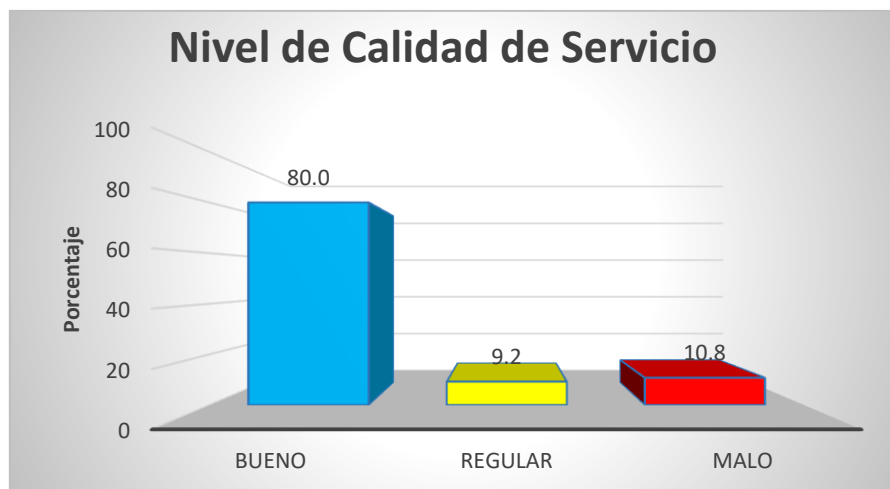
Tabla 4

Nivel de calidad de servicio en la Oficina Registral Sede Chota, 2023

Nivel de Calidad de servicio	frecuencia	%
Bueno	52	80.0
Regular	6	9.2
Malo	7	10.8
Total	65	100.0

Figura 1

Nivel de calidad de servicio en la oficina Registral Sede Chota, 2023.



#### Análisis

De acuerdo con la figura 1, sobre el nivel de la calidad del servicio, el 80% manifestaron que fue buena, el 9.2% de ellos manifestaron que existió un nivel regular y solo el 10.8% de los usuarios manifestaron que fue mala la calidad del servicio. Lo que nos llevó concluir que la mayor parte de encuestados opinaron que existió un buen nivel de calidad de servicio por parte de la oficina registral Sede Chota.

#### 4.1.3. Contrastación de Objetivo específico 2:

Se determinó la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota, 2023.

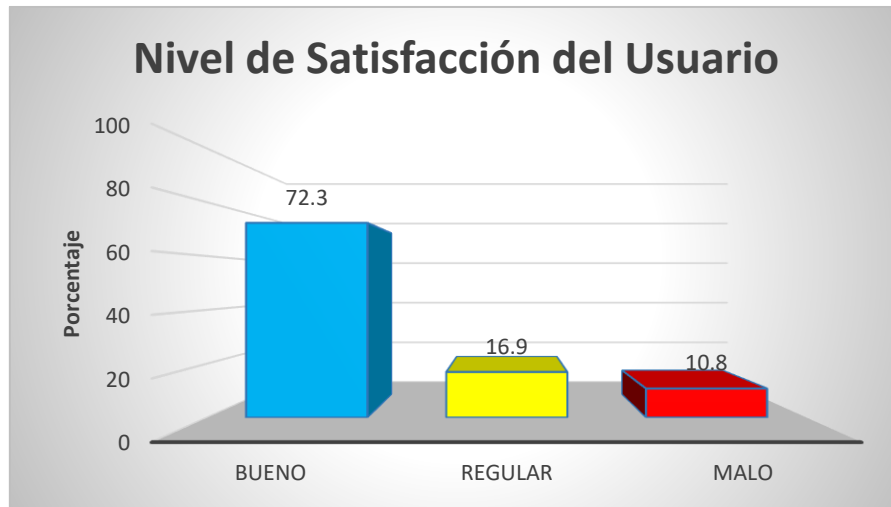
Tabla 5

Nivel de satisfacción del usuario en la oficina registral sede Chota, 2023

Nivel de Satisfacción del usuario	Frecuencia	porcentaje
Bueno	47	72.3
Regular	11	16.9
Malo	7	10.8
Total	65	100.0

Figura 2

Nivel de satisfacción del usuario en la oficina registral sede Chota, 2023



### Análisis

De acuerdo con la figura 7, en cuanto al nivel de satisfacción, el 72.3% opinaron que fue buena, el 16.9% que existió un nivel regular y solo el 10.8% opinaron como malo el nivel de satisfacción. Esto demostró que la mayor parte de encuestados opinaron que el nivel de satisfacción fue bueno.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se evidenció una serie de hallazgos encontrados por autores que tuvieron fines en común, con los cuales se discutió nuestros resultados encontrados.

Según Gancino (2020) en tu tesis la calidad de servicio y satisfacción de cliente en una entidad pública de Ambato, Ecuador, donde la metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, la muestra fue de 379 usuarios, utilizando como técnica la encuesta. Concluyó que la dimensión expectativa arrojaba una correlación directa, pero con escasa significancia con un valor de 0.652 y un valor de p del 0.000 con la calidad percibida. Cuyos resultados son similares a los que se halló en la investigación, donde al 95% de confiabilidad, hubo evidencia estadística que determinó que existió una relación positiva relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la entidad estudiada. Donde el valor de Chi cuadrado de los datos recolectados fue igual a 30.128, siendo este mayor al valor chi cuadrado de la tabla 9.4877. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna.

De tal manera Amanullah, Mahamudu & Hafez (2021) en su investigación *The Impact of Service Quality On User Satisfaction: A Case Study of Selected Public Libraries In Bangladesh*. El objetivo fue determinar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la biblioteca de Bangladesh. El tipo de investigación fue descriptivo, con un enfoque cuantitativo. Los resultados demostraron que el coeficiente de determinación múltiple fue  $R^2 = 0.629$ , lo que significa que existió un impacto significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Del mismo modo, Bazán (2022) en tu tesis “la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash. “. concluyó que, existió una relación significativa en las dos variables estudiadas donde el valor de Rho de Spearman fue igual a 0.679, con un p-valor = 0.000.

Por su parte López (2022) en su tesis “calidad de servicio y satisfacción del usuario en Lima Metropolitana” concluyó que las variables calidad del servicio y satisfacción



del usuario presentan una relación positiva, donde el valor de Rho de Spearman fue igual a 0.519 y el p-valor igual a 0.000.

Así también Sanabria (2022) en su tesis “calidad en la atención y satisfacción de usuarios en una oficina de Ica”, determinó que existió una relación de rho de Spearman positiva, muy alta de 0,956 en as dos variables de estudio, un P valor de 0,00 y un 95% de confianza.

De igual manera Inafuku (2021) determinó que existe una relación directa muy alta entre las dos variables, donde el valor del Rho de Spearman fue igual a 0.868 y el p-valor = 0.000, menor al valor de significancia 0.01.

Estos hallazgos tienen relación con la teoría de Aldás (2022), quien indicó que también es necesario fortalecer la organización interna para potenciar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del usuario. Siendo así que, los colaboradores conforman la pieza principal, y que, aunque cada uno tenga funciones asignadas según su formación profesional, es ineludible desarrollar una formación interna que les permita adquirir conocimientos y habilidades en base a servicios y procesos que ofrece la institución

Pérez (2022) hizo hallazgos similares, encontró que predominaba la insatisfacción del usuario y que había poca o ninguna correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en SUNARP - Jaén. También resaltó que, la insatisfacción provenía de problemas relacionados a la tardía atención en la calificación de títulos, barreras burocráticas, actitud de los colaboradores, etc.

Asimismo, Vargas (2020) en su tesis gestión administrativa e incidencia en la calidad del servicio de un registro civil en Ecuador. Determinó que, el 50% de los encuestados opino que el servicio recibido fue regular, el 100% estuvo de acuerdo con espacios de información para el usuario.

Tales hallazgos tuvieron semejanza en cuanto al nivel de calidad de servicio de nuestra investigación, donde el 80% de los usuarios manifestaron que es buena, el 9.2% de ellos manifestaron que existe un nivel regular y solo el 10.8% de los usuarios manifestaron que el nivel de calidad del servicio es malo. Afirmando que son la mayoría de usuarios que consideran un buen nivel de calidad de servicio.

Muhammad & Yohanes (2021) en su estudio *Service Quality and User Satisfaction of Border Area Library Services*. El objetivo fue determinar la descripción de la calidad de los servicios bibliotecarios en las Bibliotecas Regionales de la zona fronteriza de la Regencia de Timor Central Norte y determinar la descripción de la satisfacción de usuarios de servicios bibliotecarios en las áreas fronterizas en North Central. La recolección de datos se llevó a cabo a través de Técnicas de observación, entrevista y documentación. Los resultados mostraron que la descripción de la calidad variable de los servicios bibliotecarios en la zona fronteriza de la Regencia de Timor Central Norte fue bastante buena a través de mostrar indicadores de evidencia tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. En cuanto a descripción de las variables de satisfacción del usuario del servicio en base a indicadores: calidad de los productos/servicios; no satisfactoria, se acumula que se sigue utilizando el sistema manual en los servicios de la Biblioteca Distrital Oficina del Distrito Fronterizo.

Por su parte, Castro (2022) en su tesis correlación entre la calidad de servicio y publicidad registral en una oficina registral en Ancash, los resultados se demostraron que el 47.9% de usuarios señaló que existió un regular nivel de calidad de servicios.

Bazán (2022) en su investigación mostró como resultados que el 62% opinaron que el nivel es bueno en elementos tangibles. Estos hallazgos tuvieron similitud con respecto al nivel de la dimensión tangibilidad de nuestros datos, donde el 81.5% de los encuestados dijeron que es buena, el 7.7% de ellos manifestaron que existe un nivel regular y solo el 10.8% de los usuarios dijeron que existió un nivel malo. Autores como Gómez (2023), indicó que la dimensión tangibilidad, está referido a los elementos tangibles o visibles como instalaciones, mobiliario, medios digitales, personal presentable o materiales informativos.

Con respecto a la dimensión fiabilidad el 52% manifestó que existió un buen nivel y el 34% que el nivel es muy bueno. Estos hallazgos se asemejaron con los nuestros, donde el 73.8% de los usuarios encuestados opinaron que el nivel de confiabilidad es bueno, el 13.8% de ellos opinaron que existe un nivel regular y solo el 12.3% de los usuarios dijeron que el nivel es bajo.

Referente a la dimensión capacidad de respuesta el 50% manifestó que existe un nivel muy bueno y el 38% indicó que el nivel es bueno; estos resultados fueron similares a nuestros datos donde el 56.9% de los usuarios dijeron que el nivel de capacidad de respuesta es bueno, el 32.3% de ellos dijeron que existe un nivel regular. Asimismo Pérez (2022), indicó que esta dimensión abarcó la disposición de los trabajadores por atender y brindar un rápido servicio y además que sea oportuno.

En lo que respecta a la dimensión seguridad se evidenció que el 42% de los encuestados manifiestan que existió un buen nivel y el 50% un nivel muy bueno. De igual manera en nuestros datos recolectados se evidenció que el 72.3% de los usuarios dijeron que el nivel de seguridad es bueno, el 16.9% de ellos opinaron que existe un nivel regular.

Estos hallazgos guardan concordancia con la teoría propuesta por López (2020) quien enfatizó que, una entidad ha de procurar el cuidado al usuario, enfocándose en desarrollar técnicas para optimizar la atención, porque de lo contrario la prestación del servicio sería incompleta y el objetivo de la institución no se estaría cumpliendo.

Finalmente, con respecto a la dimensión empatía, el 44% manifestó que existió un nivel muy bueno, tal hallazgo tuvo similitud con los recolectados, donde el 83.1% de los usuarios manifestaron que el nivel de empatía es bueno en la oficina registral de Chota.

Para Saavedra (2021) en su tesis de investigación nos mostró resultados como que el 67% de los usuarios manifestaron que se encontraron satisfechos. Estos resultados tuvieron similitud con los nuestros, donde el 72.3% de los encuestados dijeron que el nivel es bueno.

Por su parte Weissbluth (2021) menciona que, un estado al servicio de la sociedad ofrecerá un aporte indispensable siempre y cuando responda de manera efectiva a sus necesidades y demandas por medio de sus instituciones, señalo que, al cumplir con sus expectativas, dichas entidades se vuelven confiables y valiosas.

En cuanto al nivel de dimensión expectativas, el 58.5% de los encuestados dijeron que fue buena, el 30.8% de ellos manifestaron que existió un nivel regular y solo el

10.8% de los usuarios opinaron que fue malo el nivel de satisfacción. Esto quiso decir que la mayor parte de usuarios consideró que la atención que recibió del personal fue adecuada y que el tiempo de espera para la atención al igual que el horario fue aceptable y se ajustó a su tiempo. Estos hallazgos tienen similitud con la teoría que propuso Ruiz (2021), quien señaló que la importancia de diferenciar las expectativas del usuario con su percepción de los servicios que recibe, ya que, al evaluar, algunos usuarios se consideraron satisfechos si los servicios cubrieron o excedieron sus expectativas, mientras que otros, con expectativas bajas, se consideran satisfechos con servicios que apenas cubren sus necesidades.

Las fortalezas de la metodología utilizada, va desde el nivel correlacional y el enfoque cuantitativo que se utilizó en el informe final, debido a que el objetivo fue determinar qué relación guardaban las variables en estudio y estos fueron expresados mediante estadística inferencial y datos numéricos, donde se evidenciaron los niveles y su relación mediante la prueba estadística Chi-cuadrado.

El tipo de investigación fue básica, esta es una debilidad metodológica, ya que este tipo de estudios solo se basa en darle solución a una problemática planteada de una manera sencilla, a comparación de una investigación tipo aplicada donde se ejecutan diversos métodos y los resultados son más confiables. Asimismo, el diseño no experimental es una de ellas, debido a que como su nombre lo manifiesta no se hacen experimentos con las muestras en estudio, ni se alteran las variables en estudio, sin embargo, si el diseño hubiese sido experimental, se emplearía un pre y pos test donde los resultados demostrarían una gran mejora en el pos test que se aplica a la muestra.

La investigación fue relevante en relación con el contexto científico social en el que se desarrolló, debido a que el hallazgo encontrado mediante la técnica encuesta y el instrumento cuestionario permitieron evidenciar tanto los niveles de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con la finalidad de que el área administrativa de la entidad proponga nuevas ideas e innove en la implementación de propuestas o estrategias que mejoren de alguna manera las mismas carencias encontradas. Ya que ello le permitirá elevar los niveles de calidad de servicio que brindan y no solo se beneficiará la entidad, sino también los colaboradores que la integran y los usuarios que son atendidos en ella. Es por tal razón que Terán, et al. (2021), indica

que es de suma importancia la evaluación continua de las instituciones, debido a que de esa forma se pueden implementar mejoras que beneficien el desarrollo de las mismas.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En primer lugar, de acuerdo al objetivo general planteado que fue establecer qué relación existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario Oficina Registral de Chota, se logró determinar que ambas variables se correlacionan positivamente, ya que el valor de chi-cuadrado de los datos agrupados es 30,128, que es más alto que el valor de chi-cuadrado de la tabla de 9,4877.
2. En segundo lugar, según el objetivo específico que consistió en identificar el nivel de calidad del servicio en la Oficina Registral de Chota se concluyó que la entidad ofrece un buen nivel de calidad del servicio ya que el 80% de los usuarios lo manifestaron.
3. En tercer lugar, según el objetivo específico que consistió en determinar el nivel de satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota, 2023, se determinó que el 10,8% de los usuarios dijo que no estaba satisfecho, mientras que el 72,3% de los usuarios dijo que era bueno, el 16,9% dijo que era regular y el 72,3% dijo que estaba bien.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. En primer lugar, se recomienda a la gerencia de la Oficina Registral sede Chota 2023 seguir implementando nuevos métodos estratégicos que permitan brindar un servicio de calidad a los usuarios, ya que ello repercute en la satisfacción de los mismos.
2. En segundo lugar, se recomienda a la gerencia de la Oficina Registral sede Chota 2023, implementar nuevos elementos tangibles que beneficien a la entidad, como el personal que es necesario para que los usuarios tengan una inmediata capacidad de respuesta por parte de ellos.
3. En tercer lugar, se recomienda al personal de la Oficina Registral sede Chota 2023, realizar correctamente sus funciones y brindar ayuda necesaria a los usuarios, con la finalidad de que estos mantengan su nivel de satisfacción como buena.
4. Finalmente, motivar y fomentar a los alumnos de posgrado en gestión pública que se inclinen por la investigación sobre temas relacionados a la presente investigación con el fin de mejorar el tipo de atención pública en las diferentes entidades, por ser un tema de gran importancia.

## REFERENCIAS

- Aldás, Roberto Darío. *Gestión Pública Para Todos*. 1st ed. Grado Cero Editores, 2022. Web. 15 oct. 2022.
- Amanullah, Mahamudu, & Hafez. (2021). The Impact of Service Quality On User
- Arispe Alburqueque, Claudia Milagros, y otros. 2022. *La investigación científica. Una aproximación para estudios de posgrado*. [En línea] Universidad Nacional de Ecuador, octubre de 2022. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>. Satisfaction: A Case Study of Selecte
- Bazan Pera, F. (2022). *La calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash. Tesis posgrado*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102298/Bazan\\_PFS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102298/Bazan_PFS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Blank, C. (2013). *La Voz*. Obtenido de Teoria de la percepción del consumidor: <https://pyme.lavoztx.com/teora-de-la-percepcin-del-consumidor-6443.html>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Castro, J. (2022). *Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo*. octubre, 27, 2022. <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo#:~:text=sobre%20este%20tema.,Qu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20del%20servicio,servicios%20prestados%20y%20sus%20expectativas>.
- Castro Flores, N. (2022). *Calidad de servicio y publicidad registral en los usuarios de la SUNARP- Oficina registral de Casma, 2022. Tesis posgrado*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97268/Castro\\_FNR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97268/Castro_FNR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. Revista Espacios. Obtenido de Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2018). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Guatemala 2018.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Da Silva, D. (2021). *Zendesk. Obtenido de Percepción del Consumidor: ¿Cómo te ven tus clientes?*: <https://www.zendesk.com.mx/blog/percepcion-del-consumidor/>
- Drew. (20 de 12 de 2021). *¿Cómo medir la productividad en empresas de servicios?* Recuperado el 19 de Mayo de 2023, de <https://blog.wearedrew.co/productividad/como-medir-la-productividad-en-empresas-de-servicios>
- El Peruano*. (27 de Abril de 2023). *Obtenido de Modernización de la Gestión Pública al 2030*: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-instrumento-que-contiene-los-servicios-administrati-resolucion-n-001-2023-pcmsgp-2174546-1/>
- Estrada Otiniano, J. A. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario durante la pandemia COVID-19 en una oficina registral de la región Lambayeque. Tesis posgrado*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98176/Estrada\\_OJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98176/Estrada_OJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Evans, R. J., & Lindsay, M. W. (2008). *“Administración y Control de la Calidad”*, México: Cengage Learning .
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Barcelona. Recuperado el 21 de Mayo de 2023, de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

- Gancino Vergara, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gersbach, Hans, Gerhard, Sorger y Christian, Amon. 2018. *Hierarchical growth: Basic and applied research*. [En línea] Science Direct, mayo de 2018. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165188918300988>.
- Gómez, D. (22 de Mayo de 2023). SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. [https://www.academia.edu/43982331/metodolog%c3%8da\\_de\\_la\\_investigaci%c3%93n\\_las\\_rutas\\_cuantitativa\\_cualitativa\\_y\\_mixta](https://www.academia.edu/43982331/metodolog%c3%8da_de_la_investigaci%c3%93n_las_rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta)
- Inafuku Gracia, B. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chepén, 2021. Tesis posgrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73886/Inafuku\\_GBv-SD.pdf?sequence=14&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73886/Inafuku_GBv-SD.pdf?sequence=14&isAllowed=y)
- Izquierdo. (2021). *Horizonte Empresarial*. Obtenido de La calidad de servicio en la administración pública, Perú: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Izquierdo, J. R. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). *La calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. Revista Tzhoecoen*, Vol. 13(2).pp.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002>

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson educación
- Lai, J.-Y. (2019). *User Satisfaction Instrumen*. Obtenido de PsycTESTS Dataset: <https://doi.org/10.1037/t25676-000>.
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- López, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Martinez, C. (2023). *Celestino Martinez*. Obtenido de *Qué son las expectativas del consumidor y cómo afectan en tu negocio*: <https://celestinomartinez.com/que-son-las-expectativas-del-consumidor-y-como-afectan-sus-cambios-tu-negocio/#:~:text=Las%20expectativas%20del%20consumidor%20son,en%20el%20proceso%20de%20compra>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas* (34), 181-209.
- Morais, H. B. (2020). *Calidad y satisfacción en la atención al cliente: Retos de la Administración Pública*. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento*, 24(11), 42–57. Obtenido de <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>
- Muhammad, & Yohanes. (2021). *Service Quality and User Satisfaction of Border Area Library Services*. *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 77-86.
- Nonhlanhla, N. (2017). *An assessment of service quality and customer satisfaction at e thekwini Municipality: Water and sanitation unit* (tesis de doctorado) *University of Kwazulu-Natal*.

[https://ukzndspace.ukzn.ac.za/bitstream/handle/10413/18032/Nxumalo\\_No\\_nhlanhla\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ukzndspace.ukzn.ac.za/bitstream/handle/10413/18032/Nxumalo_No_nhlanhla_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018. [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_Naupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_Naupas_5aEd.pdf)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis* (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.

Oliver, RL (2014). ¿De dónde la lealtad del consumidor? *Revista de Marketing*, 63, 33-44. <https://doi.org/10.2307/1252099>

Otero-Ortega, Alfredo. (2018). *Enfoques de Investigación*. Universidad del Atlántico <https://www.researchgate.net/publication/326905435>

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, L. (1992). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research 1985. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Obtenido de *Journal of Marketing*.: <https://www.jstor.org/stable/1251430>

Pérez, J. V. (2022). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén, 2019. Tesis posgrado*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5641>

Pozo, J. (2020). *El viaje del Cliente*. Obtenido de Satisfacción del cliente: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>

Quispe E. y Herrera L. (2021). *Ejecución presupuestaria y resultado del gasto público de canon y sobre canon, regalías, renta de aduanas y participaciones en la municipalidad distrital de Checacupe periodo 2018 -2019*. (Tesis de Pregrado). Universidad Andina de Cusco. Cusco, 2021.

Ruiz Noriega, L. (2021). *Satisfacción de los usuarios en la oficina Registral Pucallpa. Maestro y Sociedad*, 228-237. Obtenido de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5494>

- Saavedra Quintos, E. (2021). *Incidencia de la Calidad de Servicio en el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en la Oficina Registral de Chiclayo -Sunarp, año 2019. Tesis posgrado*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo , Chclayo. Perú. Obtenido de [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila\\_Marisol\\_Saavedra\\_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila_Marisol_Saavedra_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Sanabria La Rosa, M. (2022). *Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la Oficina Registral del RENIEC, Ica –2021. Tesis posgrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87431/Sanabria\\_LRM\\_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87431/Sanabria_LRM_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sampieri, R. H. y Mendoza Torres C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K (2018). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima Editorial Visión Universitaria. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality On Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. (artículo científico) *International Journal of Economics, Business and Accouting Research*, 4(4). <http://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. d. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Van Dijk, D. & Schodl, M. (2017). *Performance Appraisal and Evaluation [Evaluación y evaluación del desempeño]*. En James D. Wright Ed. (artículo científico) *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 17, 716-721. doi: 10.1016/B978-0-08-097086-8.22034-5

- Vargas Angulo, G. (2020). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa. Tesis posgrado*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>
- Vargas, M., & Limache, E. (2020). *Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019. Revista Veritas et Scientia*, 9(2) 151 - 160. Obtenido de <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/390>
- Vásquez, Irene. (2021). *Nota Técnica 1: Prueba Chi Cuadrada*. 10.13140/RG.2.2.11681.94565.
- Ventura, W. (2020). *Servicios públicos en el Perú*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Waissbluth, M. (2021). *Introducción a la gestión pública*. Chile: Penguin Random House Grupo Editorial Chile.

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad del servicio es un modelo para el desarrollo de estrategias encaminadas a comprender la satisfacción del cliente con el servicio a lo largo del proceso de compra. Castro (2022)	Para el análisis de la Variable Calidad de servicios y en razón a buscar respuesta a las hipótesis planteadas, se tomará el modelo multidimensional SERVQUAL, ya que, se desea evaluar la incidencia de la calidad de servicio frente a las expectativas y la percepción de usuarios.	Tangibilidad	Mobiliario en buenas condiciones	Escala de likert  Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
				Software	
			Capacidad de Respuesta	El personal ofrece un servicio rápido	
				Da solución a quedas	
			Confiabilidad	El trabajador brinda atención eficiente	
				El trabajador brinda atención eficaz	
			Seguridad	Nivel de conocimiento de los procedimientos por parte del trabajador	
				Su lenguaje es claro y preciso.	
Empatía	Amabilidad				
	El trabajador sabe escuchar al usuario				
Satisfacción del usuario	La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo. (Oliver, 2014)	La satisfacción se define como la diferencia entre la expectativa de un cliente y la percepción del producto o servicio prestado. Los resultados esperados luego de brindar un servicio es conseguir satisfacer las necesidades de los clientes, por lo tanto, lograr sus expectativas y deseos es lograr las metas de cualquier organización, lograr un nivel bueno de satisfacción.	Expectativa	Una buena atención	
				Cliente satisfecho	
			Percepción	Trato recibido	
			Conformidad	Valoración del servicio	
				Aceptación del usuario	

**ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿La calidad del servicio incide en la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1. Determinar la calidad del servicio en la Oficina Registral sede Chota, 2023.</p> <p>2. Determinar la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Hipótesis afirmativa H1. La calidad del servicio incide en la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota, 2023.</p> <p>Hipótesis Nula Ho. La calidad del servicio no incide en la satisfacción del usuario en la Oficina Registral sede Chota, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>He1. La calidad del servicio en una Oficina Registral de Chota de la Zona Registral N°II Chiclayo, es mala.</p> <p>He2. La satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo, es baja.</p>	<p><b>V.I.: Calidad del servicio</b></p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Usuarios que concurren a la Oficina Registral de Chota.</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>1500 usuarios de la oficina registran de Chota.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se estableció 65 usuarios de la oficina registral de Chota</p>	<p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p><b>Tipo:</b> básico, aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo, correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental: Transversal</p> <p>Nivel: correlacional, descriptivo simple</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación :</b></p> <p>Métodos estadísticos.</p>



## ANEXO 3: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO

El presente instrumento forma parte de una investigación que tiene como objetivo conocer la relación existente entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota, 2023; es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual se solicita responder con sinceridad.

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, la evaluación se realizará de acuerdo a la siguiente escala:

**1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 = de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo.**

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO						
ÍTEM		ESCALA DE MEDICIÓN				
DIMENSION 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1	La oficina cuenta con instalaciones físicas adecuadas y cómodas.					
2	Los equipos y mobiliario se encuentran en buen estado.					
3	El personal mantiene apariencia formal y presentable.					
4	La oficina cuenta con material audiovisual atractivo y actualizado.					
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta						
5	El personal de la oficina le ofrece un servicio puntual y rápido.					
6	El personal de la oficina resuelve los reclamos realizados en un tiempo prudente.					
7	Hay suficiente personal para atender a los usuarios.					
DIMENSION 3: Confiabilidad						
8	El personal de la oficina demuestra formación y experiencia en el cargo que desempeña.					
9	El personal de la oficina realiza bien el servicio desde la primera vez (es decir sin rectificaciones)					
10	El servicio se concluye en el tiempo establecido por el personal.					
11	Cuando presenta dudas o algún problema el personal de la entidad muestra interés en solucionarlo.					

<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>						
12	La atención que brinda el personal de la oficina le inspira confianza.					
13	Usted se siente seguro realizando sus trámites en la Oficina Registral de Chota.					
14	Le brindan atención con amabilidad.					
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>						
15	El personal se preocupa por los intereses del usuario.					
16	El personal brinda una atención personalizada con cada usuario.					
17	El horario de atención es adecuado para todos los usuarios.					
18	El personal escucha su problemática con atención. .					

<b>VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO</b>						
<b>ÍTEM</b>		<b>ESCALA DE MEDICION</b>				
<b>DIMENSION 1: EXPECTATIVAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera que la atención que recibió del personal de la Oficina Registral de Chota fue adecuada.					
2	Considera que el tiempo de espera para la atención es aceptable.					
3	El horario es aceptable y se ajusta a su tiempo.					
<b>DIMENSION 2: PERCEPCION</b>						
5	Usted considera que el personal de la oficina se identificó con usted.					
6	Usted considera que el personal de oficina realiza un trabajo coordinado					
7	Considera que el servicio que recibe va mejorando.					
<b>DIMENSION 3: CONFORMIDAD</b>						
8	El servicio recibido por parte de la oficina registral de Chota cumplió con sus expectativas.					
9	Se encuentra conforme con la atención de brinda el personal de la oficina.					
10	Es necesario para usted implementar más el servicio que se brinda.					

#### ANEXO 4: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{z^2(p*q)N}{E^2(N-1)+z^2(p*q)}$$

Donde:

Z: Nivel de confianza 1.64 (90% de confianza)

p: variabilidad positiva 0.50 (probabilidad de éxito)

q: variabilidad negativa 0.50 (probabilidad de fracaso)

N: tamaño de la población 1500 usuarios

E: precisión de error (0.1)

**Cálculo:**

$$n = \frac{(1.64^2)(0.50)(0.50)(1500)}{(1500-1)(0.1)^2+(1.64)^2(0.50)(0.50)} = 65$$

Por lo tanto, la cantidad de usuarios con los que se trabajará es de 65 usuarios, lo cual se le conoce como tamaño de la muestra.

## ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Lupe Yerme Diaz Tentalean.

#### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

YHENY MARLIT SÁNCHEZ SANTA CRUZ  
DNI 70463676

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Lupe Yerme Diaz Tentalean
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad Publica
<b>Institución donde labora:</b>	Dirección Sub Regional de Salud Cutervo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Encuesta sobre la calidad de atención Encuesta sobre la satisfacción del usuario
<b>Autor(a):</b>	Yheny Marlit Sánchez Santa Cruz
<b>Procedencia:</b>	Maestría en Gestión Pública – Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios externos que concurren a la Oficina Registral de Chota
<b>Significación:</b>	<p>Los cuestionarios, estarán divididos en dos encuestas.</p> <p>- Respecto a la variable 1(Calidad del servicio), evalúa cinco dimensiones: I. Tangibilidad (4 ítems); II. Capacidad de respuesta (3 ítems); III. Confiabilidad (4 ítems); IV. Seguridad (3 ítems); V. Empatía (4 ítems). Objetivo: Determinar si se brinda una buena calidad de servicio en la Oficina Registral de Chota.</p> <p>- Respecto a la variable 2 (Satisfacción del usuario), se evalúa tres dimensiones: I. Expectativa (3 ítems); II. Percepción (3 ítems); III. Conformidad (3 ítems). Objetivo: Determinar si existe satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota.</p>

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Calidad del servicio	Tangibilidad	Está referido a los elementos tangibles o visibles como instalaciones, mobiliario, medios digitales, personal presentable o materiales informativos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Capacidad de respuesta	Se refiere a la disposición del personal para atender a los usuarios y brindar servicio rápido y oportuno.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Confiabilidad	Se mide la eficacia que ocurre cuando el servicio se logra sin contratiempos. La eficiencia referida a que el servicio otorgado cumple con lo prometido.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Seguridad	Compuesta por las características que dan confianza a los usuarios, como el nivel de conocimientos de los procedimientos, amabilidad, disponibilidad de tiempo y credibilidad.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Empatía	Está referida a la atención personalizada, cada usuario es distinto, por ello sus necesidades son diferentes.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del usuario	Expectativa	Esta referido a lo que el usuario espera que sus demandas sean completadas a través de una calidad de servicios alta. Las expectativas son una mirada en el interior del usuario. Dentro de esta dimensión se tiene que tomar en cuenta qué es lo que espera el usuario del servicio que ofrece la institución.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Percepción	Es la impresión que el usuario tiene después de recibir los servicios de la entidad. Los usuarios otorgan una valoración frente al servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Conformidad	Es la culminación del proceso, el usuario asistió con expectativas personales sobre el servicio, luego, al recibir los servicios en base a su percepción, formó su opinión o valor sobre este.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:


A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo elaborado por Yheny Marlit Sánchez Santa Cruz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

incluido.	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
-----------	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

  
D.N.I 06778092







Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador LUPE YERME DIAZ TANTALEAN    DNI: 06778072

Especialidad del validador (a): CONTADOR PUBLICO COLEGIAGO-MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cutervo, 20 de Junio del 2023

-----  
  
LUPE YERME DIAZ TANTALEAN  
DNI N°06778072

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>I. EXPECTATIVA</b>															
01	Considera que la atención que recibió del personal de la Oficina Registral de Chota fue adecuada.														
02	Considera que el tiempo de espera para la atención es aceptable.														
03	El horario es aceptable y se ajusta a su tiempo.														
<b>II. PERCEPCION</b>															
01	Usted considera que el personal de la oficina se identificó con usted.														
02	Usted considera que el personal de oficina realiza un trabajo coordinado														
03	Considera que el servicio que recibe cada vez va mejorando.														
<b>III. CONFORMIDAD</b>															
01	El servicio recibido por parte de la oficina registral de Chota cumplió con sus expectativas.														
02	Se encuentra conforme con la atención de brinda el personal de la oficina.														
03	Es necesario para usted implementar más el servicio que se brinda.														

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador : LUPE YERME DIAZ TANTALEAN    DNI: 06778072

Especialidad del validador (a): CONTADOR PUBLICO COLEGIAGO-MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cutervo, 20 de junio del 2023

  
 LUPE YERME DIAZ TANTALEAN



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DIAZ TANTALEAN**  
Nombres **LUPE YERME**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **06778072**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **CAMPANA AÑASCO HERACLIO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
Fecha de Expedición **29/02/16**  
Resolución/Acta **0038-2016-UCV**  
Diploma **UCV24890**  
Fecha Matrícula **15/03/2012**  
Fecha Egreso **25/07/2012**

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001379518

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/07/2023 13:05:41-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Danae Stephany Berríos Rodríguez

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



YHENY MARLIT SÁNCHEZ SANTA CRUZ  
DNI 70463678

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Danae Stephany Berríos Rodríguez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DEMUNA y Poblaciones Vulnerables Sub Gerencia de Operaciones de la Gerencia Sub regional de Cutervo Fiscalía Penal Provincial de Rioja.
<b>Institución donde labora:</b>	Gerencia Sub Regional de Cutervo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Encuesta sobre la calidad de atención Encuesta sobre la satisfacción del usuario
<b>Autor(a):</b>	Yheny Marlit Sánchez Santa Cruz
<b>Procedencia:</b>	Maestría en Gestión Pública – Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios externos que concurren a la Oficina Registral de Chota
<b>Significación:</b>	Los cuestionarios, estarán divididos en dos encuestas. - Respecto a la variable 1(Calidad del servicio), evalúa cinco dimensiones: I. Tangibilidad (4 ítems); II. Capacidad de respuesta (3 ítems); III. Confiabilidad (4 ítems); IV. Seguridad (3 ítems); V. Empatía (4 ítems). Objetivo: Determinar si se brinda una buena calidad de servicio en la Oficina Registral de Chota. - Respecto a la variable 2 (Satisfacción del usuario), se evalúa tres dimensiones: I. Expectativa (3 ítems); II. Percepción (3 ítems); III. Conformidad (3 ítems). Objetivo: Determinar si existe satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota.

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Calidad del servicio	Tangibilidad	Está referido a los elementos tangibles o visibles como instalaciones, mobiliario, medios digitales, personal presentable o materiales informativos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Capacidad de respuesta	Se refiere a la disposición del personal para atender a los usuarios y brindar servicio rápido y oportuno.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Confiabilidad	Se mide la eficacia que ocurre cuando el servicio se logra sin contratiempos. La eficiencia referida a que el servicio otorgado cumple con lo prometido.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Seguridad	Compuesta por las características que dan confianza a los usuarios, como el nivel de conocimientos de los procedimientos, amabilidad, disponibilidad de tiempo y credibilidad.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Empatía	Está referida a la atención personalizada, cada usuario es distinto, por ello sus necesidades son diferentes.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del usuario	Expectativa	Esta referido a lo que el usuario espera que sus demandas sean completadas a través de una calidad de servicios alta. Las expectativas son una mirada en el interior del usuario. Dentro de esta dimensión se tiene que tomar en cuenta qué es lo que espera el usuario del servicio que ofrece la institución.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Percepción	Es la impresión que el usuario tiene después de recibir los servicios de la entidad. Los usuarios otorgan una valoración frente al servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Conformidad	Es la culminación del proceso, el usuario asistió con expectativas personales sobre el servicio, luego, al recibir los servicios en base a su percepción, formó su opinión o valor sobre este.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo elaborado por Yheny Marlit Sánchez Santa Cruz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de <del>acuerdo</del> )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>





Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador **DANAE STEPHANY BERRÍOS RODRÍGUEZ DNI: 73219021**

Especialidad del validador (a): **ABOGADA-MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cútervo, 20 de Junio del 2023

-----  
**DANAE STEPHANY BERRÍOS RODRÍGUEZ**  
DNI N° 73219021

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>I. EXPECTATIVA</b>													
01	Considera que la atención que recibió del personal de la Oficina Registral de Chota fue adecuada.													
02	Considera que el tiempo de espera para la atención es aceptable.													
03	El horario es aceptable y se ajusta a su tiempo.													
	<b>II. PERCEPCION</b>													
01	Usted considera que el personal de la oficina se identificó con usted.													
02	Usted considera que el personal de oficina realiza un trabajo coordinado													
03	Considera que el servicio que recibe cada vez va mejorando.													
	<b>III. CONFORMIDAD</b>													
01	El servicio recibido por parte de la oficina registral de Chota cumplió con sus expectativas.													
02	Se encuentra conforme con la atención de brinda el personal de la oficina.													
03	Es necesario para usted implementar más el servicio que se brinda.													

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio      2. Bajo Nivel      3. Moderado nivel      4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: DANAE STEPHANY BERRÍOS RODRÍGUEZ DNI: 73219021

Especialidad del validador (a): ABOGADA-MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluir

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son su para medir la dimensión

Cutervo, 20 de junio del 2023

  
-----  
DANAE STEPHANY BERRÍOS RODRÍGUEZ  
DNI N° 73219021



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BERRIOS RODRIGUEZ**  
Nombres **DANAE STEPHANY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **73219021**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **17/01/22**  
Resolución/Acta **0806-2021-UCV**  
Diploma **052-141055**  
Fecha Matrícula **06/04/2020**  
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001379516

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/07/2023 13:03:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Wilmer Erles Chuquicahua Dávila

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



YHENY MARLIT SANCHEZ SANTA CRUZ  
DNI 70463676

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Wilmer Erles Chuquicahua Dávila
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad Publica Planeamiento y Presupuesto Publico Oficina de Abastecimientos Dirección de Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Dirección Sub Regional de Salud Cutervo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Encuesta sobre la calidad de atención Encuesta sobre la satisfacción del usuario
<b>Autor(a):</b>	Yheny Marlit Sánchez Santa Cruz
<b>Procedencia:</b>	Maestría en Gestión Pública – Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios externos que concurren a la Oficina Registral de Chota
<b>Significación:</b>	<p>Los cuestionarios, estarán divididos en dos encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecto a la variable 1(Calidad del servicio), evalúa cinco dimensiones: I. Tangibilidad (4 ítems); II. Capacidad de respuesta (3 ítems); III. Confiabilidad (4 ítems); IV. Seguridad (3 ítems); V. Empatía (4 ítems). Objetivo: Determinar si se brinda una buena calidad de servicio en la Oficina Registral de Chota.</li> <li>- Respecto a la variable 2 (Satisfacción del usuario), se evalúa tres dimensiones: I. Expectativa (3 ítems); II. Percepción (3 ítems); III. Conformidad (3 ítems). Objetivo: Determinar si existe satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chota.</li> </ul>

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Calidad del servicio	Tangibilidad	Está referido a los elementos tangibles o visibles como instalaciones, mobiliario, medios digitales, personal presentable o materiales informativos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Capacidad de respuesta	Se refiere a la disposición del personal para atender a los usuarios y brindar servicio rápido y oportuno.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Confiabilidad	Se mide la eficacia que ocurre cuando el servicio se logra sin contratiempos. La eficiencia referida a que el servicio otorgado cumple con lo prometido.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Seguridad	Compuesta por las características que dan confianza a los usuarios, como el nivel de conocimientos de los procedimientos, amabilidad, disponibilidad de tiempo y credibilidad.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Empatía	Está referida a la atención personalizada, cada usuario es distinto, por ello sus necesidades son diferentes.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del usuario	Expectativa	Esta referido a lo que el usuario espera que sus demandas sean completadas a través de una calidad de servicios alta. Las expectativas son una mirada en el interior del usuario. Dentro de esta dimensión se tiene que tomar en cuenta qué es lo que espera el usuario del servicio que ofrece la institución.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Percepción	Es la impresión que el usuario tiene después de recibir los servicios de la entidad. Los usuarios otorgan una valoración frente al servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Conformidad	Es la culminación del proceso, el usuario asistió con expectativas personales sobre el servicio, luego, al recibir los servicios en base a su percepción, formó su opinión o valor sobre este.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:


A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo elaborado por Yheny Marlit Sánchez Santa Cruz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>



-----  
Mg. CP Wilmer Carlos Chavarazua Davila  
Contador Público  
CCP N° 12-2157

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	<b>I. TANGIBILIDAD</b>														
01	La oficina cuenta con instalaciones físicas adecuadas y cómodas.			X					X						
02	Los equipos y mobiliario se encuentran en buen estado.			X					X						
03	El personal mantiene apariencia formal y presentable.				X				X						
04	La oficina cuenta con material audiovisual atractivo y actualizado.				X				X						
	<b>II. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>														
01	El personal de la oficina le ofrece un servicio puntual y rápido.			X				X							
02	El personal de la oficina resuelve los reclamos realizados en un tiempo prudente.			X				X							
03	Hay suficiente personal para atender a los usuarios.			X				X							
	<b>III. CONFIABILIDAD</b>														
01	El personal de la oficina demuestra formación y experiencia en el cargo que desempeña.				X				X						
02	El personal de la oficina realiza bien el servicio desde la primera vez (es decir sin rectificaciones)				X				X						
03	El servicio se concluye en el tiempo establecido por el personal.				X				X						
04	Cuando presenta dudas o algún problema el personal de la entidad muestra interés en solucionarlo.				X				X						
	<b>IV. SEGURIDAD</b>														
01	La atención que brinda el personal de la oficina le inspira confianza.				X				X						
02	Usted se siente seguro realizando sus trámites en la Oficina Registral de Chota.				X				X						
03	Le brindan atención con amabilidad				X				X						
	<b>V. EMPATIA</b>														
01	El personal se preocupa por los intereses del usuario.				X				X						
02	El personal brinda una atención personalizada con cada usuario.				X				X						
03	El horario de atención es adecuado para todos los usuarios.				X				X						
04	El personal escucha su problemática con atención. .				X				X						



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador **WILMER ERLES CHUQUICAHUA DAVILA** DNI: 09753894

Especialidad del validador (a): **CONTADOR PÚBLICO COLEGIAGO-MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cutervo, 20 de Junio del 2023



**Mg. CP. Wilmer Erles Chuquicahua Davila**  
**Contador Público**  
**CCP N° 12-2157**

-----  
**WILMER ERLES CHUQUICAHUA DAVILA**  
DNI N° 09753894

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	<b>I. EXPECTATIVA</b> Considera que la atención que recibió del personal de la Oficina Registral de Chota fue adecuada.				X				X					X
02	Considera que el tiempo de espera para la atención es aceptable.				X				X					X
03	El horario es aceptable y se ajusta a su tiempo.				X				X					X
N°	<b>II. PERCEPCION</b>													
01	Usted considera que el personal de la oficina se identificó con usted.				X				X					X
02	Usted considera que el personal de oficina realiza un trabajo coordinado				X				X					X
03	Considera que el servicio que recibe cada vez va mejorando.				X				X					X
N°	<b>III. CONFORMIDAD</b>													
01	El servicio recibido por parte de la oficina registral de Chota cumplió con sus expectativas.				X				X					X
02	Se encuentra conforme con la atención de brinda el personal de la oficina.				X				X					X
03	Es necesario para usted implementar más el servicio que se brinda.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  [ ]

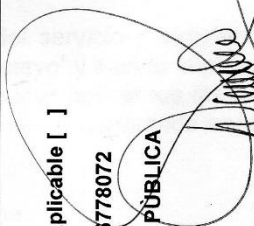
Apellidos y nombres del juez validador: **WILMER ERLES CHUQUICAHUA DAVILA** DNI: 06778072

Especialidad del validador (a): **CONTADOR PUBLICO COLEGIADO-MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cutervo, 20 de junio del 2023

  
**Mg. CP Wilmer Erles Chuquicahua Davila**  
**Contrador Público**  
**CCP N° 12-2157**

-----  
**WILMER ERLES CHUQUICAHUA DAVILA**  
 DNI N° 06778072



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHUQUICAHUA DAVILA**  
Nombres **WILMER ERLES**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **09753894**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149364**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001379688

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/07/2023 17:59:50-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

### Alfa de Cronbach Variable Calidad de servicio

Se calculó el alfa de Cronbach para ambas variables mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

**Donde:**

K = N° de ítems

Vt = Varianza total de ítems

$\sum Vi$  = Sumatoria de varianza de cada ítem

**Reemplazando**

$$\alpha = \frac{18}{18 - 1} \left[ 1 - \frac{26.62}{459.84} \right]$$

$$\alpha = 1.06[1 - 0.06]$$

$$\alpha = 1.06[0.942]$$

$$\alpha = 0.998$$

### Resultado de confiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	Número de ítems
,998	18

Nota. Se evidenció un alto nivel de confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de servicio, con un resultado de 0,998 a una prueba piloto de 65 encuestados, producto de la aplicación de los 18 ítems.

### Alfa de Cronbach Variable Satisfacción del usuario

Se calculó el alfa de Cronbach para ambas variables mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

**Donde:**

K = N° de ítems

Vt = Varianza total de ítems

$\sum Vi$  = Sumatoria de varianza de cada ítem

**Reemplazando**

$$\alpha = \frac{9}{9 - 1} \left[ 1 - \frac{11.38}{95.89} \right]$$

$$\alpha = 1.13 [1 - 0.119]$$

$$\alpha = 1.13 [0.881]$$

$$\alpha = 0.992$$

Resultado de confiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	Número de ítems
,992	9

Nota. Se evidenció un alto nivel de confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción del usuario, con un resultado de 0,992 a una prueba piloto de 65 encuestados, producto de la aplicación de los 9 ítems.

## ANEXO 7: AUTORIZACION DE LA ENTIDAD



ZONA REGISTRAL N° II – SEDE CHICLAYO

CHICLAYO, 02 de junio de 2023

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

**sunarp**

Firmado digitalmente por:  
CASTRO HERNANDEZ Miguel Angel FAU  
20314219396 hard  
Motivo: Soy Autor del Documento  
Fecha: 2023/06/02 11:37:28-0500

**CARTA No 00434-2023-SUNARP/ZRII/UA**

**Señora:**  
**YHENY MARLIT SÁNCHEZ SANTA CRUZ**  
**Cajera**  
**Oficina Receptora de Cutervo**  
**Presente**

Asunto: Autorización para ejecución de trabajo de investigación.

Referencia: 1) Informe No 00131-2023-SUNARP/ZRII/UREG/ORCUT.  
2) Carta No 00423-2023-SUNARP/ZRII/UA.

Me dirijo a usted en representación del jefe de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, con la finalidad de comunicarle que, habiéndose evaluado el requerimiento presentado, se emite autorización para que desarrolle la investigación indicada en el documento de referencia (y sus antecedentes); al respecto cabe indicarle las siguientes precisiones:

1. Durante el desarrollo del trabajo de investigación no debe usarse recursos de propiedad de la entidad (útiles de oficina, equipos de cómputo, mobiliario u otros similares).
2. Las actividades no deben incluir uso de documentación oficial de la entidad (salvo que se requiera a través de acceso a la información pública), uso de logotipos o tomas fotográficas que resulten invasivas a derechos de propiedad, intimidad personal o sobre información que se encuentre protegida por ley.
3. No debe ejecutarse labores que distraigan o detengan las actividades registrales o administrativas u otras que perjudiquen la gestión de la entidad.
4. Las coordinaciones adicionales que se requieran para el desarrollo de la actividad deberán ser efectuadas con el Abog. Christian Rivas Torres, responsable de la Oficina Registral de Chota.

Atentamente

**Firmado digitalmente**  
**MIGUEL ÁNGEL CASTRO HERNÁNDEZ**  
**Jefe (e) de la Unidad de Administración**  
**Zona Registral N° II – Sede Chiclayo – SUNARP**

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
<https://verificador.sunarp.gob.pe>  
CVD: 4952514275

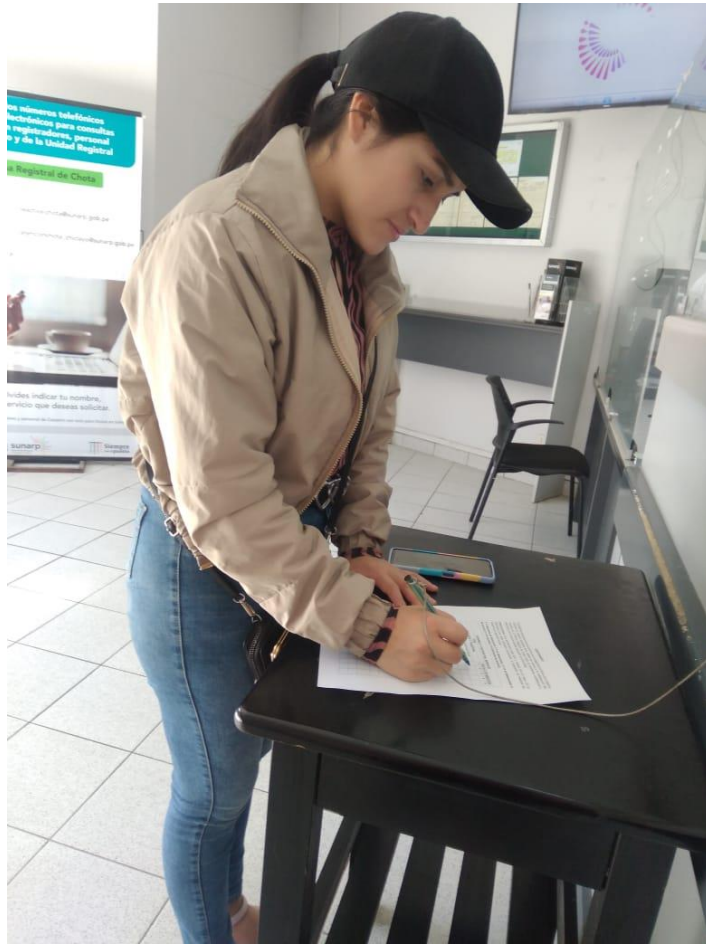
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos  
ZONA REGISTRAL N° II: AV. BALTA 109, OFICINA REGISTRAL DE CHICLAYO - Teléfono: 074-233381/ [www.sunarp.gob.pe](http://www.sunarp.gob.pe)

Canales anticorrupción:

(01) 345 0063 [anticorrupcion@sunarp.gob.pe](mailto:anticorrupcion@sunarp.gob.pe)

Buzón anticorrupción: <https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/Anticor>

## ANEXO 8: PANEL FOTOGRÁFICO SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BUSTAMANTE CORONEL WILHELM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral N°II Chiclayo.", cuyo autor es SANCHEZ SANTA CRUZ YHENY MARLIT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BUSTAMANTE CORONEL WILHELM <b>DNI:</b> 41022757 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9204-4147	Firmado electrónicamente por: BUSTAMANTECO el 05-08-2023 18:56:35

Código documento Trilce: TRI - 0633758